战疫情
员工安心手册

HR操作指南

VISIT…

LANZAROTE Caliente.com

序言

近期这段时间，各地疫情反复不断，人们每天面对大量的信息，从疾病的科普、疫情的披露、科研的进展，各种版本的大众自我防护办法，危机心理干预小贴士，求捐助信息，到大量的社会新闻，人人都在信息过载。

受这种情况影响， HR 们在群里开始讨论如何安抚员工情绪，也在为帮助员工更好地返回工作岗位准备。此外，我们还发现员工对返工的坚定中略有担心。于是我们成立了应对工作小组，广泛收集和筛选问题，结合各类资料、专家的信息和自己的实践，创作编写了这本《战疫情·员工安心手册》。

本手册适合企业 HR 阅读。我们确保只为您提供实用的信息。

我们查阅了资料，结合自己的实践经验，从心理调适方法、企业行动策略和快速行动清单三个视角编写了这本手册。掌握正确的医学知识是消除恐慌的好办法。了解员工可能出现的心理不适和调节的办法不仅可以帮助员工，对 HR 自己需要的心理疏导也是适用的。最后两部分是给 HR 的具体行动指南，包括行动策略和立等可用的行动清单和工具，希望能帮助您立刻将工作开展起来。

当公司已有明确的开工时间，各项组织和保障工作需要快速展开时，这本手册将为您提供工作思路。当您已经开始动手制定方案，这本手册将为您提供素材和工作样本。当您已经制定了一系列开工复工计划后，这本手册将帮您查漏补缺。

在危机的时刻，我们希望能与您站在一起，面对工作中的问题，协助您摆脱纷乱，尽我们所能提供帮助。一切困难都会过去，美好的事情仍然会发生。

本方案为 微信公众号：精英策划圈（一个学习策划的平台），私藏推荐，仅供个人学习之用，更多海量营销策划方案请关注公众号或私聊（加助手微信号：anran1468），本平台有您需要的任何资料！

编写者：北森人才管理研究院·疫情应对研究工作小组

目录

目录 3

第一部分 更好地调整状态「心理篇」 4

1. 在新冠肺炎的冲击下，每个人如何调适自己的心理？ 5

1.1 负面情绪蔓延，难以自拔，我可以做些什么？ 5

1.2 过度恐慌、难以维持正常的作息规律，我可以做些什么？ 10

1.3 身处隔离状态，我如何调适身心？ 12

1.4 复工初期，我怎么做能更快进入工作状态？ 15

2. 什么时候应该寻求外界的心理援助？ 17

2.1 可参考的判断指标 17

2.2 心理援助资源 17

第二部分 企业高效开工指南「策略篇」 18

1. 归属和尊重需要出发的策略设计 19

2. 生理和安全需要出发的策略设计 18

3. 自我实现需要（企业社会责任）出发的策略设计 23

第三部分 1115 快速行动清单「行动篇」 25

1. 一个应急小组 27

2. 一项办公预案 28

3. 一次高管对话 32

4. 五项 HR 举措 33

附录：您可能会用到的工具与信息 40

参考资料 46

第一部分 筑安心防堤

更好地调整状态「心理篇」

疫情反复不定，牵动全国人的心。信息的公开透明，让每个人都身处其中，或远或近地旁观、目睹、甚至亲身经历这场疫情的过程。

当你感觉内心的焦虑、愤怒、恐惧、悲伤、惶惑等情绪难以自抑无处安放时，或者身边其他人出现一些太过激烈的情绪反应时，希望这部分内容，可以帮助你消除内心的一些不安，恢复到更好的状态。

1. 在疫情的冲击下，每个人如何调适自己的心理?

1.1 负面情绪蔓延，难以自拔，我可以做些什么？

疫情突发总是给我们带来巨大压力，面对这种压力，我们很多人都会进入“应激”的状态。在这种状态中，我们会在情绪、生理、思维和行为上发生许多改变，出现各种情绪反应。

请你相信，在当前的疫情形势下，我们身上出现这些情绪反应是正常的，无需过度压抑自己情绪，也不必为出现这些情绪过度懊恼或自责。

因为，很多人和你一样，都在经历这场情绪风暴。如果你出现了以下任何一种情绪反应，都可以采用对应的策略进行调适，为自己的心灵进行一次保健护理。

1.1.1 焦虑与恐惧

“最近每天新增确诊病例太多，让我感到焦虑和恐惧，总担心会降临到自己或他人身上，不知道这一波疫情什么时候是个头，甚至对自己能做的感到不知所措和不确定。我每天脑子里都绷着根弦，难以放松。”

- **应对策略：**

焦虑和恐惧，是疫情中大家最容易出现的情绪，不要太过担心，你可以梳理出事情的主要脉络，给自己一些正向的鼓励，也采取一些放松的方法，使自己的心情逐渐平复。

01 觉察情绪，理解并接纳情绪

适当的焦虑、恐惧等负面情绪，确实有助于我们提高对疫情的警惕，我们不用压抑或者否认负面情绪。负面信息那么多，引起负面情绪很正常。

02 面对焦虑与恐惧，尝试正向思维

① 不要只往坏处想，如果仔细留意每日的资讯，正面信息是多于负面的。关注事实和数据，根据事实，判断自己的担忧是否合理。

② 尝试以更长远的角度了解问题的影响，问题会带来短暂的影响，但长远而言事情最终能改善及成为过去，保持对前景的盼望。

③ 多回忆在每一次遇到危机时你曾如何面对。重新肯定自己应对困境的能力。

03 找到情绪宣泄出口，适当合理运动

运动的好处在于帮你减少精神上的紧张， 增加心血管机能，增强自我效能，提高自信心，减少沮丧等。哪怕你被隔离，也可在隔离的地方做做运动，更好地调整心态。

04 采用放松技术

- **腹式呼吸：**

① 我们需要先找到一个舒服的状态，坐着或躺着都行。

② 把手放在肚子上，慢慢地深吸一口气（持续大约 3-4 秒），感受肚子在我们吸气时慢慢鼓起来。

③ 然后，专注地慢慢地呼出这口气（持续大约 3-4 秒）），让腹部慢慢回缩。

④ 重复这个过程，直到感到情绪缓解。

- **音乐放松：**

音乐可以给人以正面、积极的情绪体验，也可以抚慰人心。音乐可以唤醒我们的多种基本情绪和审美情绪。不同音乐的风格、节奏、调式、音高、音色、旋律走向等影响了唤起的情绪种类和程度。我们可以在疫情发展不同时期，选择聆听和演奏不同的音乐，帮助我们更好地处理自身的情绪：

① 疫情蔓延期：这一时期，往往因为未来的不确定性，容易产生恐慌情绪，你可以听一些舒缓、平静、速度适中的音乐，节奏不宜太慢或太快。

② 疫情高峰期：当疫情达到高峰，也意味着疫情不会再大规模蔓延，局势将会触底反弹。这时你可以听一些节奏轻快、但又不是太激进的音乐，振奋精神。

③ 疫情末期：此时，战斗即将结束，我们将铭记和缅怀，背负着责任继续前行。此时，可以听一些悠扬的音乐。

PS：音乐偏好具有很大的个体差异，您可以选择自己平时喜欢的以及自己熟悉的音乐，以缓解特殊时期对不确定的恐慌情绪，平复心情。

1.1.2 怀疑、疑病

“随着疫情的发展，现在每天都在做核酸，我总担心自己突然就阳性了。而且疫情发展的情况也有太多不确定性，不知道什么时候才是个头。”

- **应对策略：**

首先，建立信心，相信大部分人都还是安全的。然后避免花太多时间去揣测尚未发生的事情，可以把注意力放在如何有效应对和防护上。

01 理性看待自己的身体反应

不过度恐慌，问自己：你担心的问题实际存在的吗？它发生的机率大吗？

比如，如果小区一直没有病例，相对而言，你的感染几率很低，不必过度担心。

关注如何应对，而不是情绪

如果你的担心可能发生，比如，感染的风险较大，那么可以提前做好防范和应对准备，学习如何防控。

03 减少因信息过载带来的心理负担

关注官方信息，比如央视新闻、人民日报。少看各种微信群、朋友圈流通的未经证实的谣言、负面新闻。尽量控制自己每天接收有关信息的时间不超过一个小时。

1.1.3 愤怒

“原先的生活/工作/社交节奏和计划被打乱了，本来便宜的生活用品价格大幅上涨，疫情下有那么多人不作为甚至趁火打劫！还有患者居然隐瞒或逃离，根本不顾其他无辜的人！网络上到处都是这类信息，一打开就看到，一看到就无比的烦躁、怄火、愤怒。”

- **应对策略：**

世间有不公，但世间也有很多美好。人都有自身的局限性，也可能会有很多隐痛和苦衷。多理解和表达，宣泄情绪时，关注事情本身的状况，避免让自己深陷情绪之中。

01 离开让你感觉生气的情景

对大多数人来说，愤怒是情境性的，尝试离开愤怒情境，防止愤怒情绪对你的控制。例如，在网上看到令人气愤的信息，缓解你情绪的第一步就是立马放下手机，做点其他事情来转移注意力。

02 理解情况的非人为性，他人的无力

在天灾人祸面前，每一人都是无辜的。包括确诊者和疑似者，都需要被保护。

03 合理表达愤怒

当你觉得自己已经控制了情绪，可以尝试表达自己的感受：

- 和别人说说哪些行为让你感到不满：“当我看到...（出现什么样的行为）”
- 说出自己的感受：“我觉得...(我是什么情绪/感受)”
- 试着和对方表达你的期望：“我希望能...，因为...”

04 多表达鼓励与支持

- “加油”两个字，确实能鼓励人。
- “辛苦了”，体恤别人的难处。
- “我能帮你什么吗”，无论能不能帮，精神上已经提供了支持。

1.1.4 悲伤、抑郁

“每天看着不断增加的各种数字，我感到非常悲伤和悲观，未来看起来一片绝望。无论我怎么劝说，我的父母不重视也不采取防护措施。这场疫情，我无论如何努力也无济于事。最近我对什么事都提不起兴趣，心情非常压抑，甚至动不动就自己一个人哭。”

应对策略：

首先不要太难过。你可以做一些事情转移一下注意力，也可以给别人一些机会来互相谈心和鼓励，也可以找一些专业的人来给你更多支持。

01 关注疫情之外的事情

跟家人、朋友聊一些与疫情无关的事情，最好是自己喜欢的事情。

02 寻找亲朋好友支持

主动倾诉，不安全，不开心，都可以谈，谈论也能缓解情绪，并且家人、朋友的鼓励，会让你感到被支持和理解。

03 寻求专业帮助

如果你仍然无法面对正视疫情带来的影响，向专业人士求助。他们会帮助你恢复心理平衡，寻找安全感。

1.2 过度恐慌、难以维持正常的作息规律，我可以做些什么？

随着疫情的发展，我们很多人即使不在疫情严重的地区，也开始加重担忧，忧心被疫情波及，有人反复洗手、消毒，有人出现食欲减退、失眠等症状，甚至有人还会出现跟疫情播报类似的躯体不适的感觉，自己给了自己巨大的压力。

面对关乎生命的大事，我们会感到焦虑和恐慌，这是正常的。如果你感觉自己的恐慌已经超过了一定的承受限度，可以尝试从以下几个方面来进行缓解：

1.2.1 理性看待疫情发展情况，相信科学防控的力量

疫情的发展有其自然规律，短期内逐渐上升的数字可能会让你越来越担心，但相信国家和地区采取的各项科学措施是有效的，只是任何疫病的消除都需要一个过程。此时，你可以做的是：

- 从官方渠道了解相关的医学知识，以科学的知识武装自己，不听信谣言；
- 关注权威平台发布的消息，不道听途说，也不随意传播不切实的资讯；
- 听从专家的建议，做好卫生和防护，相信能最大程度保护自己和周围的人。

1.2.2 面对压力，正向思考

当你很担心自己和家人将会受到感染，而感到很大的心理压力时，建议您可以这么想：不能肯定将来会怎样，但...

- 這一刻我仍然拥有健康，我可以继续努力生活。
- 我也可以提醒我的亲人，保持个人和居家卫生。
- 我可以加倍留意自己和家人的身心健康，让自己有开心的时间。
- 即使我真的染病，新冠肺炎发展到现在也大多都是以轻症为主。

1.2.3 寻找放松的方式，逐步恢复正常的作息

01 允许自己有一些发泄的方式。

比如哭一场，写出自己的想法或感受，运动，深呼吸，抱抱可以给你安慰的物体，洗个热水澡等。只要这些方式能让你感到情绪得以释放。

02 调节好自己的生物钟，维持相对恒定的生活节律。

比如避免在睡前过分关注新闻信息，以免扰乱睡前的状态；运动尽量在白天进行，睡前 2 小时内应避免运动；晚睡后也尽量保持早起，以便在后续时能恢复正常的睡眠作息。

- **失眠五步疗法**（至少需要坚持 3-4 周才有效果）

① 上：晚上定点上床

② 下：早晨定点下床

③ 不：不补觉、不午睡、不赖在床上做与睡眠无关的事情

④ 动：白天有氧运动 1 小时，如做操

⑤ 静：每天静心练习 1 小时，如正念呼吸等

1.2.4 多关注我們身边的美好事物

外界还有很多美好的事物在发生，如舒适安全的居家环境及亲友的良好关系。在这个相对漫长一点的假期中，往往能发现自己最本质和纯粹的需要，以及自己最关注、在意的人和事。在今后多投注精力，用心去经营家庭、友情和事业，相信会创造更多美好。

1.3 身处隔离状态，我如何调适身心？

1.3.1 我被隔离在家，该如何调整心态？

“小区封控了这么久，一直被限制在家。每天活动的区域太有限，还要担心可能的传染，一两天还行，几天过后心理压力越来越大。”

应对策略：

突然被隔离，心里难免会有担心和忧虑。外界环境既然无法改变，我们能做的，是掌控我们面对这种环境的心态和应对方式，并改善我们身处的内部小环境。

01 保持积极的心态，理性看待

主动隔离，既保护了自己也保护了身边的人。乐观面对，生活中也能找到乐趣。当出现负性情绪时，您可以：

- 告诉自己停下来，此时务必避免沉浸在不良情绪中，否则会陷入到负面的认知和情绪循环中难以自拔。
- 与其反复想自己多么倒霉，不如想想自己尚在观察期，有能力保护自己、保护他人，即使不幸感染那么也有极大可能性治愈。

02 居家过程中充实精神世界，转移注意

- 在不外出的情况下，把隔离当作一次短暂的休假来对待。例如，读书、看电影（避免消极类型）、玩不费脑的小游戏、学习一些有趣的小技能。
- 保持规律健康的生活作息。心理健康离不开身体健康，规律的生活作息，健康的饮食，适当的体育锻炼有利于身心健康。
- 少刷微信或微博，只关注权威平台发布的消息。

03 正视和合理看待自己的躯体症状

被隔离不代表一定会患病，不必过分焦虑和担忧。由于这波疫情，跟流感高发季节也有一定的重叠性，且在紧张焦虑等高压力状态下，有些人会出现心慌、胸闷、头晕、乏力、头痛等“躯体化”症状，合理看待表现出的症状，客观判断是普通感冒，还是可能存在患病风险。

1.3.2 我被迫隔离/滞留在外地，感到无助，该怎么缓解？

“我被滞留在外地，有家不能回，亲朋好友只能通过网络联系我给我打气。我其实很无助和焦虑，我该如何让我的心态保持平稳？”

应对策略：

主动或者被迫滞留在家乡或外地进行隔离观察，暂时丧失部分行动自由，很容易感觉无助和焦虑，因为隔离/滞留之后往往感受到失控，失控感之下产生这些情绪是正常的。我们可以通过下面几种方式，来逐步建立一些对身体和情绪的控制感，有利于平稳度过这段特殊时期。

01 设置合理的心理预期

- 设置合理预期。我们要充分理解抗击病毒这场战役的必然发展规律，它需要一定时间才能逐步回到可控的轨道上。与其一步步被坏消息撕破自己的内心防线，我们可以主动调整自己的心理预期。
- 提醒自己要有耐心。有句老话是：事情在变得好之前，会先变得更糟。

02 关注有帮助的、正向的外部讯息

当被隔离无所事事的时候，我们一般会不停的刷手机看微博和朋友圈。此刻网上的信息体量非常大，大致是可以分为几类的：信息类（如病例数量，交通信息，隔离措施等）；情绪传播类（如各种照片、视频、有强烈情绪色彩的公众号文章）；科普与心理支持类（比如本文，以及各种心理公众号的文章）。

在阅读信息的时候，可以有意识地选择性接收此刻自己需要的、有正面帮助的信息，减少阅读过度情绪暴露和唤起的文章，控制自己的无谓的情绪性消耗。

03 规律生活，与人保持交流，缓解负面情绪

由于隔离时空闲时间比较多，不规律、慵懒、没有目标的生活，容易让人产生焦躁不安、甚至抑郁的情绪，有的人还会变得容易发脾气。应对这种情况，我们可以：

- 规律、充实地生活，加上保持适度、适合自己的体育活动（健身操、瑜伽、跳绳等）。
- 交流手段多样化，可以通过微信、QQ 等聊天工具与人保持交流和沟通。
- 甚至可以通过在线（电话、微信等）心理辅导，来倾诉、宣泄自己的不良情绪。

1.4 复工初期，我怎么做能更快进入工作状态？

复工前一天，你是否还在全天盯手机、彻夜刷信息？或者是半夜难入睡，睡到中午醒？节后复工的头一件事，如何快速切换到节奏分明、紧张有序的工作状态，是我们需要正视的一个问题。

长假后复工初期，往往有一个调适过程，也被大家称为“假期综合症”，尤其最近上海、吉林等这一波疫情冲击，以及倡导的居家隔离，让一部分人的生活作息处于更无序的状态，加大了复工初期的调适难度。

不过，即使是加重版的“假期综合症”，也并不可怕，相信我们通过正确认识、合理对待后，都有能力进行调适。

1.4.1 新一轮疫情后的“假期综合症”看起来更重？

“假期综合症”我们常常经历。假期中，我们容易过度放松、对自己疏于约束。饮食没有节制带来的消化系统相关问题，起居无序导致的睡眠缺乏、生物钟紊乱、食欲减退等问题，无节制使用电子产品带给我们过多的相对同质的信息同时造成眼睛、肢体、大脑的疲劳，这些都将在假期即将结束时成为假期综合症的诱因，最终导致在复工时无法快速以良好的身心状态重新投入正常的工作中。

然而，由于新一轮“新冠肺炎”疫情的影响，我们容易长时间沉浸于对疫情的关注中，大量正面、负面的信息频繁交织更容易挑动我们的情绪。甚至有的人称今年春节过得太“魔幻”，以前觉得只可能出现在小说电视中的情形却发生在周边，现实经历和正常工作生活状态的反差比以往更大，这也就意味着，节后回归正常有序的生产工作，相比以往需要更有意识地做出一些调整。

1.4.2 调节身心，复工过程“软着陆”

了解了原因，进行调适时我们就可以有的放矢。做到下面几点，可以帮助我们更快更平稳地完成这段 “魔幻”到“现实”的着陆。

01 调整好身体状态及作息

假期的生活作息和工作时往往会有差异，刚刚结束假期，给自己一个缓冲期，逐步将作息时间调整到与日常工作时同频。

- 充足睡眠，保持精神充沛
- 饮食合理，多吃健康的食物
- 按照新的作息起居，做到之后给自己一些小奖励
- 允许自己采取一些过渡期的策略，比如增加午睡

02 合理分配注意力

假期自由时间增多，对时间的敏感性往往有所下降，且大量疫情信息占据了主要的注意力。复工初期，有意识地重新分配好自己的时间和注意力，能帮助更快进入工作状态。

- 减少接收社会热点信息（尤其是疫情相关信息）的时间
- 把接下来工作中要做的事写下来，按优先级排序
- 尝试思考工作中重要的 1、2 个问题

03 行动起来

行动是进入工作状态非常有效的方式，在行动中会很快找到工作的节奏感，有利于进行逐步的调整。

- 选择 1、2 件相对短期的任务，马上开始执行
- 与团队伙伴讨论工作相关的话题
- 和内外部客户恢复沟通和联系

2. 什么时候应该寻求外界的心理援助？

在这个特殊时期，作为企业的 HR 往往比其他员工接收到更多的各种反馈信息，且负面信息居多，因此自身也要注意身心调适。

当企业内员工出现一些特定状况时，你可以考虑及时卷入公司其他资源以及企业外部资源加以支持，避免让自己承受太多压力。**在助人之前，请先保护好自己。**

2.1 可参考的判断指标

如果你或者其他员工出现以下状况，且持续 2 周及以上，请尽快寻求专业的帮助：

- 恐惧，无法感觉安全
- 对自己或是其他任何人失去信心
- 自尊丧失、感觉羞耻、痛恨自己
- 感觉无助
- 感觉空虚
- 感觉变得迟钝及麻木
- 变得退缩或孤立
- 睡眠状况恶化

2.2 心理援助资源

心理援助相关资源，请移步手册最后一部分。

第二部分 护安心航行

企业高效开工指南「策略篇」

目前随着疫情情况好转，HR一般都需要提前为员工返回工作岗位做着准备，采买卫生用品、消毒工区、下发特殊时期的工作安排是最常做的工作。我们发现，员工对公司所采取措施的感知度和认可度不太一样。为了更好地稳定员工心态，降低由于疫情造成的员工复工效率低下等风险，我们建议企业按照以下三种需要顺序：归属和尊重需要、生理和安全需要、自我实现需要（企业社会责任）设计策略，执行并提前做好预案。

更多方案资料关注公众号：精英策划圈

1. 归属和尊重需要出发的策略设计

在疫情期间，大部分企业将主要精力放在解决生理和安全需求的事项上，这类事项不做会被员工抱怨，做了被员工认为是应该的。现实情况下，即使企业想要全力保证员工的安全和卫生，也可能由于资源匮乏无法实现，如买不到足够的口罩供员工使用。因此，在这个特殊时期，仅着眼于生理和安全需求，企业和员工之间恐会有难以调和的矛盾。我们建议，**优先关注员工归属和尊重的需要，摆明主要态度，设计策略并执行，同步满足员工的生理和安全需要**。这也有助于增强员工的归属感和认同感，取得员工理解，共克时艰。主要建议策略如下：

- **成立有高管参与的应急小组**

公司在第一时间成立应急小组，需有高管参与，确保能在紧急时刻做决策。应急小组可包括行政、人力、财务、运营等职能体系的人员。主要职责是根据内外部情况做出响应，制定策略，组织沟通，确保企业的正常运转。应急小组的存在、成员和职能可向员工披露，让员工知道公司已经在应对这些问题而不是一片混乱，面对问题企业运作平稳、有序。

- **公开阐明对员工负责任的立场**

在与员工的正式沟通中，企业可以首先展现对待员工的真诚态度——不歧视、不忽视、尽可能提供帮助。疫情还在发展中，企业在符合地方政策要求的前提下，尽力帮助员工回归工作，并鼓励员工相互帮助，而不是像防病毒一样相互提防。尤其是当有员工存在患病、员工家属患病、有接触史、来自疫情较严重的区域等情况时，企业需要作出该项声明。

- **制定策略保持灵活性**

在国家、地方政策的规定或建议下，企业自行制定的政策需要更有灵活性，避免一刀切。例如确定返工时间后，确实存在难以买到票，或需要被隔离等情况不能按要求返回工作岗位等情况，HR 需要在政策之下提供更多灵活的解决方案。有可能的话尽量先把预案考虑周全，否则就需要 HR 反复沟通和发挥能动性了。

及时且恰当的内部信息披露

越是信息模糊，越容易使人产生焦虑与不安。在复工前或复工初期，建议企业内部建立一个固定的发声渠道，让所有员工及时了解企业和员工受疫情影响情况、健康快报和针对性的处理措施，例如潜在的感染对象数量及企业的措施，多个工区定期消毒杀菌情况等。披露的信息要透明、具体，分享的节奏也要及时，必要的时候由高管来分享关键信息，都是可以采用的技巧。需要注意的是，信息披露形式还要结合企业的沟通风格联合确定，这样能降低员工不必要的猜疑，建立对企业更强的信任感。

对特殊时刻员工贡献和牺牲的认可

企业可能会安排员工加班来满足特殊时期的一些需要。例如生产型企业会临时加班加点进行物资的生产，新闻媒体抽调人手实施专题报道，互联网公司加急开发疫情通报信息功能等。尽管参与项目的员工是自愿自发参与其中，企业也需要正视员工的贡献甚至牺牲。在项目结束的时候给予员工荣誉或者物质的奖励。这会是对员工行为的积极强化，会让更多员工在将来企业有需要的时候愿意投入进来，也是对员工心理安全感的保障。

解决超出员工想象的高级需求

HR 统筹安排的事情绝大部分都是员工关注的。这时考虑周全的企业会关注到超出一般员工需要的问题，做出妥善安排，这种高级需要的满足会极大提升员工对企业的认可和归属。以帮助员工解决临时住宿为例，当多城市爆出小区不允许外地返回的人进入小区，导致在当地工作的人无处可去或者只能住酒店。企业针对少数员工遇到的这个问题提供的诸如公司统一谈好酒店安排员工入住（免费付费均可），就给员工带来了极大的安全感。高级需求主要是指一般人未考虑到，涉及人员较少，情况特殊的一些问题。HR 可积极追踪员工返城的社会新闻，发现可能需要解决的高级需求，及时上报给应急小组讨论解决方案。

2. 生理和安全需要出发的策略设计

生理和安全需要作为人最基本的需求，仍然应该是企业重点关注的需求。特别是疫情下相应的医疗卫生资源紧缩，员工在这方面的需求都会有比较强的威胁感，相应的焦虑不安等负性情绪也随之而来。企业在关注优先级 I 的归属和尊重的需要时，也不能忽略了这部分需求出发的策略设计，并且应及时将这部分的执行情况知会员工，保持顺畅的双向沟通路径。部分建议策略如下：

- **工区定期及时消毒**

正式开始工作前可对工区进行全面消毒，包括使用消毒液体对桌面、台面、柜体、玻璃、门把手、电话等可直接接触的位置进行消毒，对地面进行清洗和吸尘，对饮水机等设备内部进行清洗和水桶的更换等工作。开始工作后，尽量不要开启中央空调，可使用壁挂空调，并保持通风。日常可对室内进行消毒液擦洗台面、把手和电话的消毒，需要注意封闭空间不可喷洒消毒液。工区有电梯的企业，需每日对电梯的把手和按钮进行消毒。公共区域的自动贩卖机需每日消毒按键，办公零食只提供独立包装的食品和饮料。洗手间提供洗手液、消毒纸巾等，有条件可以使用紫外线消毒。

- **设立内部定点医疗资源点**

在企业内部设立定点的医疗资源点，提供口罩、体温计、感冒药等资源，可供员工需要时申请。但需要注意在资源有限的情况下，注意资源配给的公平性和针对性，提前做好多元的资源配给方案预案，避免内部产生不必要的争夺冲突。

- **设计灵活的复工模式**

为无法按时返回工区的员工提供灵活办公选择。少数员工采用远程办公方式，只需关注员工是否有办公工具，如电脑设备。集体采用远程办公方式，需考虑采用有固定时间的工作方式，如一天两会的方式确保员工都开始了一天的工作，在工作计划和产出上也需加强层层管理和汇报，还需提前安排多方会议设备等。

- **口罩的佩戴与使用**

在疫情还处于进行中时，员工应在工区和上下班的路上佩戴口罩。企业如有资源可为员工提供口罩。如无法提供口罩，请督促员工自行准备和佩戴。未佩戴口罩时尽量拒绝员工进入工区或者建议其远程办公等。等到复工后，医疗卫生生产资源和物流资源逐渐恢复，口罩等资源的紧缺将会缓解。在此时，企业需提前安抚员工焦虑情绪，静待卫生资源的市场供给回复。

- **对来自疫情较严重区域员工的关注和帮助计划**

支持延迟返工，为有实际困难的员工提供资金或者物资的支持。建议安排专人对接仍然留守的员工，每日发放健康调查问卷，询问心理状况。他们手中的工作如可转交，安排其他员工承接。如无法转交，暂时搁置。对其他区域或者已经返回工作岗位的员工进行宣导，避免在特殊地区的员工受到歧视。如员工在当地遇到实际困难，尽可能提供帮助。在员工返工之前确保员工的各项利益在劳动法的框架下得到保障。

- **对复工节奏的合理期待与设计**

正常假期回归工作通常需要 1-2 周的生活节奏和心理适应。在疫情较为严重的当下，工作节奏需要更加有意地调整。倡导员工减少每天浏览疫情讨论的时间，只关注疫情本身的信息。调整作息节奏，尤其是确保睡眠时间。工作时间内尽量不关注和讨论与工作无关的信息，让自己的注意力聚焦到工作上。远程办公时固定好上下班时间和午餐午休时间，给自己创造工作氛围。由于服务的对象未上班或者不能与正常的工作时间匹配时，员工的工作时间可能比较宽松，上级可安排学习任务、工作总结回顾等让工作时间充实。

- **班车食堂的管控政策**

如需保持班车运营时，确保班车每次运行完毕后消毒，保持班车运行中的通风，对员工进行身份查验和身体状况询问（是否有发烧、咳嗽、呼吸不畅的症状），要求

员工佩戴口罩乘坐班车。如需保持食堂运行时，餐厅每日消毒一次，餐桌椅使用后进行消毒，可安排清洁人员喷洒低浓度消毒液及时清洁。食堂用餐时间分段，指定部门在指定时间用餐，采用分餐进食，并劝解员工少交流少讲话，避免人员密集和感染风险。操作间保持清洁干燥，严禁生食和熟食用品混用，避免肉类生食。建议营养配餐，清淡适口。

- **外来人员进公司的安全查验**

外来人员需进入公司与员工有接触时需进行身份与健康查验。先登记对方姓名、所属单位、联系方式及身份证信息（可选）。确认对方已佩戴口罩。有条件的情况下，进入办公区前进行体温检测。还可询问有无湖北接触史，自己是否有发热、咳嗽、呼吸不畅等症状。无上述情况，且体温在 37.2°以下，可进入办公区。

3. 自我实现需要（企业社会责任）出发的策略设计

从疫情发生到现在，在各媒体上就可以看到各类捐款捐物的新闻。员工可能也会询问本企业是否为疫区做了捐赠，这是大家眼中企业社会责任的体现。由于各个企业所在行业和运营状况的不同，并非只有捐款捐物才是企业社会责任的体现，以下方面是企业可能采取的捐献行为：

- 向慈善机构或者医疗机构捐款
- 向慈善机构或者医疗机构捐献医疗物资（口罩、防护服、护目镜等）
- 为医护人员提供免费或较低价格的住宿、餐食、出行服务
- 为民众提供特定时间段的免费的在线服务（视频、音乐、阅读、游戏等）
- 为企业提供免费或者低价的企业服务（在线招聘、企业管理软件等）
- 确保持续提供服务承诺（超市、快递、出行服务等）
- 提供（与企业业务一致的）专项特殊服务（建造医院等）

- 提供（与企业业务不同的）专项特殊服务（心理援助、心理热线等）
- 为客户提供退款（已购买却无法消费）
- 对资金困难的供应商提供的帮助计划

企业做出上述行为的初衷不只是为了体现企业社会责任，而是为有需要的群体提供切实的服务，但仍然可以让员工分享这一信息。这会让员工产生自豪感，在需要的时候也会更愿意参与其中。

如何向员工披露企业的社会责任行为？我们以捐赠为例说明可以遵循的一般原则：

- **正式原则。**捐赠完成后即刻采用正式的渠道向员工公布该信息。例如发送邮件、公众号或者传阅海报，专门向员工披露该信息。而不是在聊天中不经意提到或是让捐赠变成“坊间传闻”。
- **信息准确原则。**捐赠相关的信息在披露时确保准确。
- **坦诚原则。**企业的能力不同，做出捐赠并非是攀比。即使是很小规模的捐赠的也可以与员工分享心路历程。尤其是可以向员工分享企业做出该项捐赠的思考。为什么做这项捐赠，为什么是这个数额，为什么选择该捐赠对象，如何确保善款能被合理利用，企业为该项捐赠做的准备等。“背后的故事”是员工无法从外部媒介获取的，却又是能更好了解企业运营的信息，建议主动与员工分享。
- **可扩散策略。**员工可能希望与他人分享企业社会责任行为。可制作专门的海报适合朋友圈张贴和微信转发。

特殊需要注意的是，如企业有信息披露的要求和机制，以企业的管理办法为准。上述为一般性原则，对没有特别要求的企业可参考。

第三部分 启安心宝盒

1115 快速行动清单「行动篇」

在完成策略制定后，企业就需要展开具体的行动加快执行了。我们观察了一些企业所做的准备，也参考了非典的经验，提炼出最重要的内容形成企业 1115 高效开工指南。**1115 即一个应急小组，一项办公预案，一次高管对话，五项 HR 举措。**每一项工作都不难理解，我们结合前文的策略，直接提供可使用的工具和表格。

企业 1115 高效开工指南

指南	举措数量	核心内容
应急小组	1	成立企业应急小组，制定快节奏的应对计划
办公预案	1	预备远程办公方案，激发员工主动性和效能
高管对话	1	高管择机发言，增强员工的信任感与归属感
HR 举措	1	员工健康现状摸查统计，把控企业员工状况
	2	建立固定的发声渠道，持续宣教和信息披露
	3	储备充足物资，对工作场所进行消杀与防控
	4	有策略地进行员工关怀，避免进入心理疫区
	5	返工前通知与准备，确保有序进入复工状态

1. 一个应急小组

成立企业应急小组，制定快节奏的应对计划

处理计划应秉持统一的执行原则，关键步骤需落实到人，并且列出明确的要求完成日期，下附可参考的执行计划模版。

应对新冠肺炎应急处理计划跟踪情况						
执行原则： 1、以员工健康为先，降低各种来源的可能风险； 2、为了员工自身及所有伙伴的身体健康，所有信息收集务必如实申报和透明沟通； 3、严格遵守国家统一规定，充分了解公共卫生环境挑战，保持理性和互帮互助的团队精神； 4.、公司本着负责任的态度最大程度确保员工身体健康。						
类别	预案检查内容	负责人	状态	要求完成日期	最新更新日期	备注
成立应急小组	☐ 成立应急决策组，明确协助部门。任命应急小组的成员，明确分工、职责及备选人员。（人力资源部&行政部为主）	建议为企业高管				根据需要增加人员

	☐ 确保全员知悉应急联系人员、其备选人员及统括责任人的联系方式。	HRBP				
	☐ 准备相关人员信息名单，确保公司后续相关信息能有效传递给员工（特别是上海籍员工）。	人力资源部				
保证主要工作不间断	☐ 确认公司关键业务负责人及紧急情况下的备选人员。	应急小组				根据国家政策，应对可能的变化。在家办公时尤为需要
	☐ 为确保重要业务的持续，负责人或核心人员书面准备主要项目的进展情况及下一步的推进计划。	应急决策小组				
	☐ 研讨“在家办公”的可实施性，并做相应的准备。	应急执行小组				
节后对策	☐ 掌握员工节假日期间的出行目的地、本人及家人的健康情况、是否同上海等地区人员有亲密接触。	HRBP		每日更新		
	☐ 确认各区域办公室的开放计划，以及应急考勤和门禁制度。	行政部				
	☐ 根据各地员工情况及政府政策，发布员工返工安排。	人力资源部		根据情况发布		根据政策调整再行发布
	☐ 准备劳动关系（劳动法、合规性、工资发放等）相关的 Q&A。	人力资源部				持续更新
	☐ 准备口罩、温度计、消毒用品等防护措施。	行政部				
节后日常管理	☐ 掌握来往疫情地区的员工的日程，确认健康状况。（注意分寸，以关心为主）	HRBP				
	☐ 制定限制开会、访客、出差的制度。	应急小组				

	□ 公司级别会议计划通知。	管理层				
	□ 制定上海办公室的特别考勤和门禁制度。	行政部				
	□ 自工作首日起，建立健康情况汇报制度，第一时间掌握员工健康状态。 。	HRBP				
	□ 自工作首日起，实行检查体温并保留记录 。	行政部				
	□ 严格门禁制度，未经应急小组确认的员工和访客，不得进入办公室。	行政部				
	□ 在办公室出入口放置酒精，强化消毒。 （但需注意酒精容器的固定及不要放置在电子设备、电源及可燃物周围，以避免造成火灾）	行政部				

2. 一项办公预案

预备远程办公方案，激发员工主动性和效能

如公司计划安排远程办公，建议尽量对每日的工作安排详尽，包含明确的周/日工作目标，每日工作时间和沟通汇报机制。员工刚返回工作岗位，工作节奏需要调整。每日具体的工作内容及时间安排，会帮助他们快速聚焦到眼前的事情，回归工作状态，也不再被疫情影响的过度焦虑。下附可参考的执行计划模版。

在家办公计划安排

执行原则：
1、各个管理者提前安排好业务上的工作，合理规划，提高员工在家办公效率，保证业务产出。设立当周节点目标，以便后续检核；
2、产研上保证各个产品按原计划、高质量迭代上线，按“原计划时间”给客户交付承诺的相关特性；
3、销售和服务团队：利用这个时间做好培训和考核工作，同时做一些线下的业务工作，比如找寻客户，学习解决方案等。
4、职能体系安排好远程支持工作，以支持业务有序开展。

类别	预案检查内容	负责人	状态	要求完成日期	最新更新日期	备注
预先召开高管临时会议，对齐计划安排	□ 完成在家办公的规划安排。					
	□ 高管们沟通如何保证业务有序的原则和方向。					
	□ 大家讨论各个体系在家办公如何有序推进的措施，以及需要公司的支持。					
各个体系的宣贯	□ 组织各体系的管理者远程会议，对齐工作规划、目标和落地方案。向管理者宣贯远程办公时期的工作和如何落地。	各体系高管/HRBP				
	□ 向部门内员工宣贯远程办公时期的工作内容和反馈机制。	基层管理者				
日常的落地跟进	□ 各体系组织每天召开周会，对齐当天的工作目标，保证每天的产出。	各管理者				

	□ 员工在内部工作网络上每天填写日报，做当日总结。	员工				
重点需要关注的核心项目	□ 依据公司情况，列出该阶段仍需重点推进的项目，并由专人负责。					
在家办公一周的工作	1、每位同事给上级主管写下一周的周工作计划。管理者应关注周工作计划安排的进展；团队安排的状况，周计划包括，周度目标，管理举措和人员情况。 2、每天开在线工作例会。从管理者到员工，逐层开。					
上班期间准备工作	1、每个员工每天在企业微信上填写健康日报。 2、目前收集到的异常信息，HRBP 都在做跟进。 3、上班时，员工体验部有同事在前台测体温，提前做了办公环境消毒，准备了备用的口罩。					

需要注意的是，尽管远程办公对大部分企业来说都是短期的，但是也不得忽视员工由于缺乏监督而可能出现的惰性。由于在家里缺少统一管理和监督，同时存在多种干扰（家人需要照顾、媒体新闻引发焦虑、电视游戏等娱乐的召唤等等），如何克服惰性是管理者和员工需要面对的首要挑战。

在实施远程办公的时候，团队领导者可以通过给出更明确的时间节点，把任务和目标分解得更加细化，来保障任务的监督与推进。可以借助现有的在线办公工具，例如 iTalent、钉钉、飞书等任务管理类工具都会特别突出目标管理和流程管理，通过醒目的任务看板在开工之前明确目标和时间节点，通过固定的流程模板对类似的任务进行分解，就会达到事半功倍的效果。但是这些时间点设置的时候不可过于密集，否则也易让员工产生被监控的逆反心理，反而降低工作主动性。

关于如何高效在家办公，不少企业在综合很多观点后输出了自己的内部启动声音，下同步附上北森就此的内部宣传，供读者参考使用

在家办公技巧

很多公司，尤其是美国公司，在家办公是一个成熟的政策，叫Work from home。在我们正全国抗击新型肺炎的形势下，在家，是帮助疫情平复，办公，是为了让北森更好的发展下去。所以团队之间的跨地域远程协作是非常重要的基本技能。那究竟怎样做才能做得更好？下面是给大家的几个建议。

一、仪式感

准时起床，穿戴整齐：要当作正常上班一样，准时起床，换上正式的衣服，这是一种仪式感。这种仪式感会把你拉入到一个工作的状态，很大程度上提高你的协作效率。

一定不能在休息区域办公：反过来说，同样不要在办公的地方休息，在家里，要把做这两件事的场所分开。如果你家里有书房，把书房当成你的办公场所，早上从卧室起床，穿戴整齐，带着背包正式地走进书房，把门关上，就相当于你到办公室开始办公了，这个过程很重要，在这里把一切工作资料都准备好，注意，不要在这睡觉。

二、时间观念

集中精力工作：建议大家用番茄钟工作法，就是工作以25分钟为一个单位，这25分钟里，什么东西都不碰，告诉自己在这个时间里，在番茄钟提醒你之前，别的什么都不能干，只能专心工作。25分钟之后休息5分钟，这5分钟可以去倒杯水、上个厕所，去翻翻其他书，这都可以，5分钟休息结束再进入下一个25分钟。

合理午休，有仪式感的下班：中午的时候，可以和家人一起吃饭，但是记得12点到1点之间才可以做这件事情，这是你的休息时间。到了下午1点钟再回来上班，6点半下班。下班之后，你才可以离开书房，或者你的电脑如果在餐桌上，就把电脑从餐桌上拿走，进入下班状态。你告诉自己，我下班了这个时候才把身上正式的衣服换成家居服。

三、加强定期沟通

远程办公时沟通显得尤其重要，所以一定要加强定期的沟通。怎么样加强定期沟通呢?**建议大家实行两个制度：早会制度晚报告制度。**这两个制度是远程工作有效率地基本保障。

四、细化工作目标

分布式远程办公虽然有利于应对疫情，但天然对工作效率产生影响，这就需要通过"目标、任务、控制点、举措、计划、责任人、标准、资源和支持"等方面形成系统思考，落实到日常工作表，将任务逐步细分至人头，细化工作和时间节点标准要求，才能实现协同和对齐。

任务到人：目标包括多个维度，公司层面，可以将目标拆分为部门层面，部门可以将目标拆分为小组层面，小组可以将目标拆分到个人层面。任务是将目标细分到日常的工作任务，控制点是该项任务需要完成的控制点有哪些，举措是日常的工作，计划包括时间计划、动作计划、预算计划等。责任人则要将任务明确到人头，明确主责人和配合人，**确保"事事承接目标，事事落实人头"。**

明确标准：任务细分之后，由于缺乏管理人员及时的反馈，所以要将工作任务的标准也明确出来，包括结果的标准、动作的标准、能力的标准等方面，要尽可能用量化的方式，**将任务明确化，提高导向作用。**

五、增加集体归属感

告诉团队"你不是一个人"：因为无法见面导致同事之间缺少集体归属感，这就需要领导者用一些形式化的方法来增强员工的一致行动，例如固定时间在工作网络中打卡、一起发一下自己家窗外的风景，或者同时在线K歌、故事接龙都是可以的。**重要的不是"在做什么"，而是"我们一起在做什么"。**

鼓励并传播团队中的优秀行为：远程办公同样难以清晰定位工作中的参照体系，每个人成为网络中的一个节点，不知道自己的行为表现在整个团队或组织里处于哪个水平，也看不到其他同事的行为过程，既缺乏工作意义感也缺乏快速的社会学习路径。**这就需要管理者及时对团队网络中的高效工作行为进行提炼和传播**，例如，及时总结发起一次特别有效率的电话会议需要哪些行为（前期、中期、后期、反馈等），找到标准动作，反复强化正确行为，帮助下属建立正确的工作习惯。

3. 一次高管对话

高管择机发言，增强员工的信任感与归属感

这是一个特殊时期，给众多企业短期内都会带来或大或小的经营影响，有不少中小企业受到的冲击不可估量。在这个特殊时刻，作为企业经营代表，在社会责任、客户责任和员工责任方面上如何承担，也是员工非常关注的。适时、有担当的发言会加强员工的归属感和信任感。

这里推荐一封伊米妮箱包公司 CEO 陈荷忠在疫情初期的致全体员工信，本应作为开工邮件的发送，此时却换一个视角坦诚立场，也是一个很好的企业文化和价值观体现的样本。我们建议企业可以根据自己的情况进行局部学习与操作。

一个CEO发给全体员工的信

Original 陈荷忠 湖畔大学 Yesterday

今天是正月初七，按原来假期安排，本是复工上班的日子。每年开工第一天CEO一般会给全体员工发一封邮件，说的往往是新年的战略安排和经营目标。

今年情况特殊，全国上下都在紧张焦灼地抗击疫情，复工时间推迟，战斗何时结束还未知，企业面临的压力可想而知。

作为全国几千万中小企业中的一员，湖畔一届学员陈荷忠创办的伊米妮精包公司在这场疫情中也受到了巨大冲击。

公司员工回不来，工厂也无法正常开工，线下门店纷纷歇业，快递无法如期发货，消费者购买需求普遍降低……面对这些，陈荷忠还是向大家发出了一封特殊的"开工"邮件。只是，在这封信里，他没有谈战略与目标，而是和员工谈了谈生命与生活。

以下是邮件全文：

资料来源：
https://mp.weixin.qq.com/s/7G1CnS_b9IdrliyCk9_h1A

4. 五项 HR 举措

① 员工健康现状摸查统计，把控企业员工状况

利用在线调查工具，进行员工健康现状统计。着重了解员工所处地城市、是否有感染症状、是否曾密切接触过感染者、是否在高危疫区停留这四项关键问题。

目前多家线上调查工具分享了免费的企业疫情调查模版，可根据需要选用，下图以疫情初期的春节返工情况调查表为例：

- **腾讯问卷：**https://wj.qq.com
- **问卷星：**https://www.wjx.cn/

● **问卷网：https://www.wenjuan.com**	

2020春节返工情况调查表

1. 您的姓名？

2. 目前所在地:

3. 目前本人身体状况?
- ○ 已确诊新型肺炎，治疗中
- ○ 疑似待确诊
- ○ 有被传染可能，隔离观察中
- ○ 有发烧、咳嗽等症状，经诊断非新型肺炎
- ○ 身体无异样

4. 是否接触过以下传染途径
- □ 回湖北，回家、探亲
- □ 个人活动，去湖北旅游、访友
- □ 招待过湖北回来的朋友或者接触过疑似或者高危人群
- □ 工作等必要原因去出差或者接触到确诊、疑似患者
- □ 春节有过外出、旅游及聚会，目前参与人都未发现异样，周边也无确认及疑似案例
- □ 春节有过外出、旅游及聚会，当地已有确诊案例，有可能
- □ 其他可能被传染情形

【防疫专题】员工返工情况登记表

为了做好新型冠状病毒感染肺炎的防控，请花几分钟时间完成调查。

Q1：您的姓名

Q2：您的工号

Q3：所在部门

Q4：您的当前所在地

地址

经度

纬度

Q5：您的计划返工日期

日期

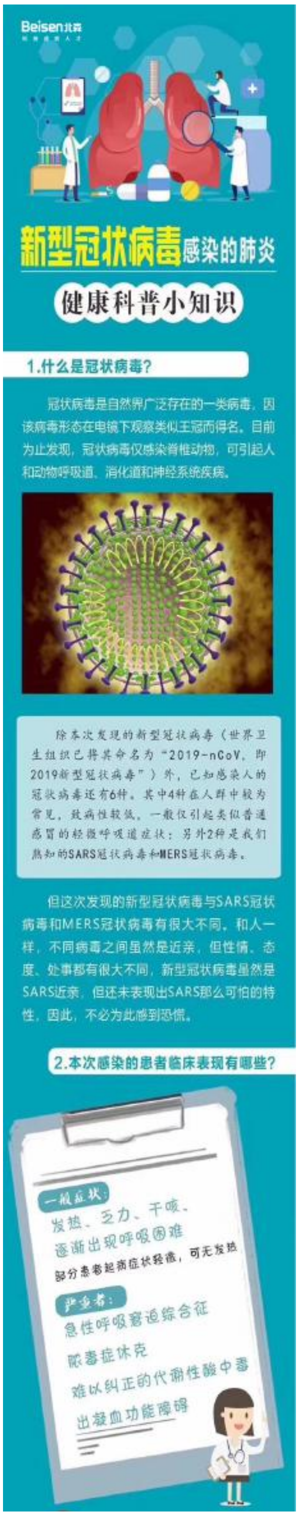
Q6：过去两周，您是否乘坐过以下交通工具?

② 建立固定的发声渠道，持续宣教和信息披露

借助内部通讯工具，建立固定的发声渠道，如利用企业微信建立健康之声渠道，帮助大家掌握最新疫情，了解防疫知识。请大家无必要不外出，勤洗手勤通风，减少前往人群聚集地区。复工后也可以利用该渠道，实时更新企业内部新的运作情况，让员工安心工作。

下附一些在 20 年疫情初期，企业内部宣传发声的样例：

本方案为 微信公众号：精英策划圈（一个学习策划的平台），私藏推荐，仅供个人学习之用，更多海量营销策划方案请关注公众号或私聊（加助手微信号：anran1468），本平台有您需要的任何资料!


Beisen北森
新型冠状病毒感染的肺炎
健康科普小知识
1.什么是冠状病毒?
冠状病毒是自然界广泛存在的一类病毒，因该病毒形态在电镜下观察类似王冠而得名。目前为止发现，冠状病毒仅感染脊椎动物，可引起人和动物呼吸道、消化道和神经系统疾病。
除本次发现的新型冠状病毒（世界卫生组织已将其命名为“2019-nCoV，即2019新型冠状病毒”）外，已知感染人的冠状病毒还有6种。其中4种在人群中较为常见，致病性较低，一般仅引起类似普通感冒的轻微呼吸道症状；另外2种是我们熟知的SARS冠状病毒和MERS冠状病毒。
但这次发现的新型冠状病毒与SARS冠状病毒和MERS冠状病毒有很大不同。和人一样，不同病毒之间虽然是近亲，但性情、态度、处事都有很大不同，新型冠状病毒虽然是SARS近亲，但还未表现出SARS那么可怕的特性，因此，不必为此感到恐慌。
2.本次感染的患者临床表现有哪些?
一般症状：
发热、乏力、干咳、
逐渐出现呼吸困难
部分患者起病症状轻微，可无发热
危重者：
急性呼吸窘迫综合征
脓毒症休克
难以纠正的代谢性酸中毒
出凝血功能障碍

2.本次感染的患者临床表现有哪些?
一般症状：
发热、乏力、干咳、
逐渐出现呼吸困难
部分患者起病症状轻微，可无发热
危重者：
急性呼吸窘迫综合征
脓毒症休克
难以纠正的代谢性酸中毒
出凝血功能障碍
多数患者为中轻症，预后良好，少数患者病情危重，甚至死亡。
3.如何预防冬春季呼吸道传染病?
目前正处于冬春季传染病高发季节，市民要增强卫生健康意识，加强锻炼，规律作息，提高自身免疫力。
注意保持室内空气流通，避免到封闭、空气不流通的公众场合和人多集中地方，必要时可佩戴口罩。
外出回家后，及时洗手、洗鼻。如有发热和其他呼吸道感染症状，特别是持续发热不退，及时到医疗机构就诊。
4.怎样戴口罩?
戴口罩是阻断呼吸道分泌物传播的有效手段。选择医用外科口罩能很好地预防呼吸道疾病。一次性医用口罩佩戴时，要将折面完全展开，将嘴、鼻、下颌完全包住，然后压紧鼻夹，使口罩与面部完全贴合。
戴口罩前应洗手，或者在戴口罩过程中避免手接触到口罩内侧面，减少口罩被污染的可能。分清楚口罩的内外、上下，浅色面为内，应该贴着嘴鼻，深色面朝外；金属条（鼻夹）一端是口罩的上方。
要定期更换，不可戴反，更不能两面轮流戴。

4.怎样戴口罩?
戴口罩是阻断呼吸道分泌物传播的有效手段。选择医用外科口罩能很好地预防呼吸道疾病。一次性医用口罩佩戴时，要将折面完全展开，将嘴、鼻、下颌完全包住，然后压紧鼻夹，使口罩与面部完全贴合。
戴口罩前应洗手，或者在戴口罩过程中避免手接触到口罩内侧面，减少口罩被污染的可能。分清楚口罩的内外、上下，浅色面为内，应该贴着嘴鼻，深色面朝外；金属条（鼻夹）一端是口罩的上方。
要定期更换，不可戴反，更不能两面轮流戴。
5.怎么洗手?
在餐前便后、外出回家、接触垃圾、抚摸动物后，要记得洗手。洗手时，要注意用流动的水和使用肥皂(皂液)洗手，揉搓的时间不少于15秒。
为了方便记忆，揉搓步骤简单归纳为七字口诀：“内—外—夹—弓—大—立—腕”。
内
1 掌心对掌心，相互揉搓
外
2 掌心对手背，两手交叉揉搓
夹
3 掌心对掌心，十指交叉揉搓
弓
4 十指弯曲紧扣，转动揉搓
大
5 拇指握在掌心，转动揉搓
立
6 指尖在掌心揉搓
腕
7 清洁手腕
如有不适，立即就医

认准这个圈 **精英策划圈** 唯一公众号平台
如您看到这个标签，说明您获得的资料出自精英策划圈，需要更多资料可至精英策划圈咨询了解，运营多年大平台值得信赖~
温馨提示：营销X球/A4营销广告X/地产营销策X圈/方案X选/灵X严选/策划精X馆/策划精X会等多个平台，资料均搬运精英策划圈~

③ 储备充足物资，对工作场所进行消杀与防控

与行政部门联合，备足口罩、免洗酒精、消毒洗手液、体温枪等，并制定办公室消毒计划。去门店购买能够直接尽快拿到物资，缺货时也可以选择从电商购买，并注意节约使用。常见的准备明细如下：

名称	规格	数量	适用对象/区域
口罩			
护目镜			
手套			
红外式体温枪			
消毒液			
75%酒精			
清洁剂			
消毒柜			
常备流感用药			
清洁布			
消杀喷雾器			
手持式喷壶			
其他清洁用品、用具			

④ 有策略地进行员工关怀，避免进入心理疫区

万一有员工确诊感染了此次肺炎，应给予关怀，包括医保报销政策解读，慰问并给予后续康复期请假流程的协助。

员工因疑似或确认传染新型病毒期间，进行医学治疗或隔离的，应按医疗期的有关规定享受待遇，自行隔离期间（或在家办公期间）应按正常出勤享受薪酬待遇。可关注员工是否有足够的物资可用，如仍需要口罩、酒精等卫生医疗用品，可由公司统一寄送至员工家中，解决现实问题。其次，可为疫情严重地区的员工建立微信群，安排专人在群里关心员工状态，适时抛出一些缓解焦虑或恐慌的小技巧，如正念减压等。高管可有一人入群，适时地打气发言、发红包活跃气氛。群主负责鼓励员工相互打气，分享克服焦虑情绪的经验和方法。对于面临自己或家人已确诊或疑似的员工，企业在有资源的情况下，也可对接心理咨询师进行一对一辅导，帮助员工共渡难关。

所有员工返司时，应经过体温检测和症状询问，确保正常方可进入公共区域。如部分员工的心理状态不佳，可再安排专项的心理咨询。

⑤ 做好返工前的通知与准备，确保有序进入复工状态

员工返程途中，除了自驾出行，无可避免与各类人群接触。提醒员工做好防护准备，合理安排时间，注意安全，也是 HR 可做的事情。机场火车站客运站均有工作人员测体温和检查，提醒员工配合工作。尽量全程戴口罩，避开人多的地方，有条件的话与他人保持半米以上的距离。随身携带消毒纸巾、酒精棉片、洗手液等消毒用品。戴手套再触摸电梯按钮和楼梯把手等公共设施。通知可随返工邮件发送，下附可参考的通知模板：

目前全国新型冠状病毒传染形式严峻，为最大限度的减少在返程工作的路上被传染的风险特制定此指南供参考。我们期待健健康康的你归来！

推荐级别说明

本指南中建议分为两个级别，强烈推荐和推荐。
强烈推荐★★★★★：指根据目前获知的知识，理论上可极大减低被传染风险，已经形成共识。
推荐★★★：指理论上可降低被传染风险，获得多数专家认可。

建议及说明

1.强烈推荐★★★★★ 建议返程乘坐公共交通(包括出租，火车和飞机等)的同事，返程途中全程佩戴口罩。口罩应选至少N95等级的口罩，如果有条件可以选择医用口罩(包括普通医用口罩，医用外科口罩，医用N95口罩等)。

2. 强烈推荐★★★★★如座位周围有咳嗽等不适乘客，或未戴口罩大声喧哗乘客或频繁打喷嚏乘客，建议同上述乘客保持距离。
说明:新型冠状病毒主要由飞沫传播，上述人群容易将飞沫传至外界环境或本身可能就是疑似患者，同时高铁等是密闭空间，空气流通性差。

3. 强烈推荐★★★★★建议返程途中减少手部触摸公共区域部位，可随身携带酒精棉消毒扶手部位。途中使用手机时先洗手，建议不把手机放置在小桌板上等公共区域使用。说明：扶手，小桌板等区域是易积攒病毒细菌的部位。

4. 推荐★★★上厕所前后、进餐前后应洗手，手触摸鼻子，眼睛前应该洗手或酒精棉球擦手。

5. 推荐★★★路上减少同陌生人攀谈。

6. 强烈推荐★★★★★返程前后，途中，注意休息，不要熬夜，不吃生冷不洁食物，注意保暖。说明:一旦因饮食休息等不当引起感冒发热等症状，一方面会加重自己心里负担和家人担心，另一方面去医院就诊时增加被传染风险。

7. 推荐★★★建议返程途中如需吃饭，吃完饭时摘掉旧口罩，吃完后如果口罩充裕，建议更换新口罩。说明：吃饭时口罩拉到下颌处，易导致外面接触面部，增加风险。

8. 强烈推荐★★★★★返程回家进入屋门前将口罩丢弃，裤子和外套立即洗衣机清洗并烘干，回家后接触家人前先洗澡，洗澡时一定洗净头发，脖颈等部位，可用水清洗下鼻腔。说明：头发长期暴露在密闭空间，有病毒吸附在上面的风险。外衣外裤也是长时间接触公共区域，病毒不耐热，洗衣机和烘干机在烘干衣物时可达到60度以上温度，有利于杀灭病毒等微生物。

9. 强烈推荐★★★★★返程后如有不适，应暂时避免与家人近距离接触，并戴口罩，监测体温。

资料来源：北森员工成功部

企业可执行的举措还有很多，确保 1115 的执行，会帮您快速解决眼前的问题，稳定员工心态。如果您有其他希望解决的问题，可以反馈给我们，我们愿为您寻找答案。

附录：您可能会用到的工具与信息

疫情信息披露

说明：关注官方来源的疫情信息，抵抗谣言和信息恐慌。

- 疫情数据对齐：**国家及地方卫健委**
- 关注**人民日报、央视新闻、新华网**等中央级主流媒体的微信公众号、微博、新闻客户端，**中央电视台**疫情新闻、专家专访、一线资讯类节目，财新网、经济日报等主流行业网站、报刊等刊发的疫情新闻报导。

辟谣资讯

丁香医生谣言排行榜
https://ncov.dxy.cn/ncovh5/view/pneumonia_rumors?from=dxy

微信辟谣助手（小程序）

居家自筛工具

说明：可根据个体自身健康实际情况在线答题，系统通过智能分析之后做出患病风险层级评估，并给出保健和就医指导意见。
提示：适合在接触史变化、身体症状变化等情况下的初步自筛。

工具名称	使用方法
清华新冠自测系统	https://mp.weixin.qq.com/s/aKh0SW36npRCdu85FqoO6w

确诊患者同行程查询工具

说明：如果近期有乘坐飞机、高铁等出行，可通过以下工具了解是否可能与确诊患者同程公共交通工具，提前做好防护。
提示：多工具交叉查询可提高信息准确性。

工具名称	使用方法
全民战“疫”患者同程查询 **【资料来源：央视新闻&搜狗搜索】**	https://sa.sogou.com/new-weball/page/sgs/epidemic/jkb?type_page=jkb

2019-nCoV 新型肺炎 确诊患者相同行程查询工具 【资料来源：网易新闻】	https://wp.m.163.com/163/frontend/2019-nCoV-tool/index.html?spss=epidemic#/

专业心理援助渠道

说明：向专业的心理援助机构寻求帮助。
提示：如您选择拨打其他同类热线，请尽可能选择资质健全，有心理咨询师资质、在危机干预等领域从业经验的专业平台。

机构类型	机构名称及相关说明
全国各省免费心理援助热线	https://mp.weixin.qq.com/s/Cw9WrWPb_wzN999VLQ5VjA
高校心理咨询资源	**教育部华中师范大学心理援助热线** http://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/gzdt_gzdt/s5987/202204/t20220408_614826.html

	教育部华东师范大学心理援助热线 https://mp.weixin.qq.com/s/s81ygI1XoEmh_NY7Pig2kw
专注心理咨询的互联网平台	壹心理：公益心理援助热线 https://static.xinli001.com/promotion/index.html#/qingsuoffline57?cid=57&utm_source=cbhb 看见心理：在线心理援助 https://ke.wzhxlx.com/?ve=220#/supportZixun?channelId=99&entry=wb0128

线上专业医疗援助渠道

说明：向专业的医疗援助机构寻求帮助。

微信城市服务	【微信 APP】-【我】-【支付】-【城市服务】-**【发热问诊】**
腾讯医典联合义诊	https://h5.baike.qq.com/mobile/pneumonia.html?adtag=gzh.ydll.qrcode.fygj&VNK=235e1e89
京东健康在线义诊	京东 APP 搜索"京东义诊" https://mp.weixin.qq.com/s/yJ_dS1vxT37XaB6s-kUyfg
丁香医生在线义诊	https://3g.dxy.cn/newh5/view/pneumonia?scene=2&clicktime=1579582238&enterid=1579582238&from=groupmessage&isappinstalled=0

春雨医生心理测评	https://mp.weixin.qq.com/s/vCvYRusUCPoF0wq-0p_BXA
好大夫在线义诊	https://m.haodf.com/ndynamic/coronalactivity/activity
平安好医生在线义诊	https://yao.jk.cn/shop/?app=WAP&outBizType=SKZSC1&header=0#/market/252484
微医在线义诊	https://promo.guahao.com/topic/pneumonia?from=singlemessage&isappinstalled=0%3Fchb%3Dhuiyuan0123

参考资料：

1. SARS 安心手册. SARS 心理健康行动联盟编制. 2003

2. 中国疾病预防控制中心. (2020). 新型冠状病毒感染的肺炎公共防护指南. 人民卫生出版社

3. 汪萍. (2004). 传染性非典型肺炎临床护理与心理干预. 第四军医大学出版社

4. 谢晓非, 郑蕊, 谢冬梅, 王惠. (2005). SARS 中的心理恐慌现象分析. 北京大学学报(自然科学版), *41(4),* 628-639.

5. 抗击病毒，居家心理防护同样重要. 中国心理卫生协会危机干预专业委员会. 2020

6. 科普 | 居家隔离人员的心理自我应对. 中国心理卫生协会, 北京安定医院. 2020

7. 孙伟. (2018). 失眠疗愈. 世界图书出版公司

8. 新冠肺炎心理支持手册，四类人群建议收藏. 壹心理

9. 疫情让我吃不下睡不着不停刷手机，我该如何自助？丨来自北师大心理学部的几点建议. 京师心理大学堂

10. 疫情正发生，我时而着急时而麻木...丨如何看待和应对在疫情中的正常心理变化？. 京师心理大学堂

11. 疫情当前，如何应对恐慌！. 京师心理大学堂

12. 陷入“肺炎恐慌”怎么办？6 个方法，应对疫情带来的不良心理反应. KnowYourself

13. 让音乐伴随我们一起渡过“肺炎”疫情. 清华大学心理学系